

CA1
TA87
-M51

MOVING AHEAD



3 1761 11648041 9

CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

Inside

Chairman's Message . . 1

Information to Go! . . . 4

Check-List for
Travel Agents 7

Disability Weblinks . . 10

A World of Choice . . . 11

Issues That
Have Triggered
Complaints 13

Winnipeg
International Airport. 16

Web Resources 19

How to Contact Us . . 20

CHAIRMAN'S MESSAGE

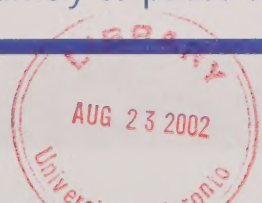


Marian Robson

*"With our hearts let us see,
with our hands let us break
every chain. Then, indeed,
shall we know a better
and nobler humanity."
(Helen Keller – 1913)*

These very meaningful words were written almost a century ago, in 1913, by a very famous lady, who was deaf and blind, Helen Keller. She fought for her place in society, and for that of persons with disabilities, in an age when "out of sight, out of mind" would have been a close reflection of how they were treated. Most of them had to live in institutions helped by caregivers who, even with the best intentions, didn't know for the most part how to tap the potential of people who were different from the norm. The fact that these words are just as meaningful today, as they were in 1913, shows us that even though we have climbed a few hills toward inclusiveness since then, there are still obstacles to overcome to reach the summit.

The Canadian Transportation Agency was an active supporter and participant in the Inclusion by Design World Congress recently held in Canada to promote universal design and inclusive service strategies. Thus, it is timely to pause to consider the role of people with





disabilities within the transportation network in this move toward service for all. The system's approach of moving large volumes of people in compressed time frames over great distances, particularly in the air industry, presents significant challenges to meeting the unique and diverse needs of each and every passenger. The removal of undue obstacles moves us closer to inclusive transportation.

At the Canadian Transportation Agency we are committed to inclusion within our work place. Agency staff are becoming more knowledgeable about how to identify and remove workplace barriers, how to work with diverse teams and how to provide inclusive services and programs. They understand better the importance of knowing and appreciating people from diverse backgrounds and abilities. We are becoming better equipped to provide appropriate service to our clients from diverse backgrounds and to research solutions for unexpected requests and situations.

The Ottawa Rehabilitation Centre regularly provides interactive disability awareness training sessions. This training is intended to help Agency

staff in their interactions with citizens with disabilities. The focus of the training is to help employees become more aware of the needs of persons with disabilities with emphasis on travel and transportation. The Members of the Agency and I have also taken this disability awareness training. The most senior decision makers in the organization have made a conscious effort to become more knowledgeable.

Employees of the Agency have a variety of jobs: some deal with persons with disabilities who have had transportation problems and are filing complaints; other employees receive inquiries and calls from the general public, some of whom are people with disabilities; other employees are responsible for the establishment and maintenance of systems such as websites or the distribution of information such as brochures, and it is necessary for them to understand the importance of these services being inclusive and accessible. The Agency employs quite a number of individuals with a variety of disabilities; thus, all employees come into contact with customers or colleagues with disabilities on a day-to-day basis.



I believe that employment equity requires the commitment of employees from top to bottom and that all of us are responsible for ensuring its success – particularly my senior management and those in leadership roles. This approach requires us all to seek out and consider a variety of perspectives. In this spirit of diversity I share the following thoughts with you. A member of the Employment Equity Committee at the Agency, Ray Barfitt, wrote a short essay a few months ago which he called, "Accommodating People with Disabilities or Normalizing Disability". He wrote in part:

"I believe that the vast majority of persons with disabilities would prefer to have their disabilities normalized rather than accommodated. Accommodation smacks of charity and paternalism and often robs us of dignity, self-respect and independence. Intersection curb cuts are not an accommodation for people with wheelchairs. They are a normalization of a public facility to include people with wheelchairs. The same is true of audible pedestrian traffic signals, building entrance ramps, television and film signage for deaf people, talking elevators, Braille elevator button indicators, wheelchair accessible washrooms, tactile and large

print signage and so on. These are not accommodations for people with disabilities. They are normalization of facilities to include the greatest possible number of people."

This is a notion which causes us all to stop and ponder how we are delivering services and what our goals are. I challenge all in the transportation industry to better our best practices in inclusion. The Agency is not the best but we are working at being better. I hope the transportation sector will showcase its best practices in inclusion so that we all can learn from one another's successes as a way of fuelling the acceleration of the journey toward transportation for all.

"If we take care of our employees, they will in turn take care of our clients and everything else will take care of itself."

This spirit of inclusion is reflected in the *Information To Go* article, which is being reproduced in this newsletter, of the address by Mr. Penner to a world conference in which he promoted access to transportation related information for travellers with unique information needs. ♦



INFORMATION TO GO!

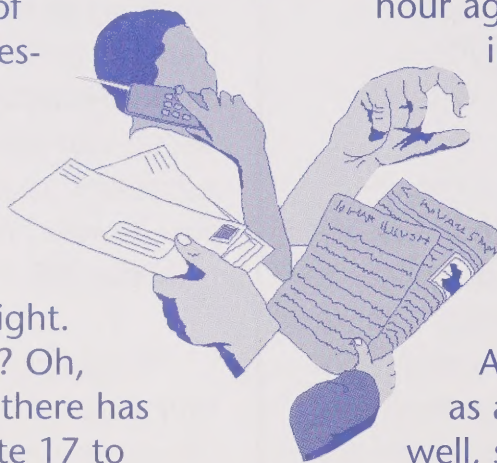
Alice, an airline passenger, sitting in a departure lounge, awaiting to board her flight, is deeply absorbed in the reading of a new mystery novel by P.D. James, the renowned British author. The passenger raises her head in the process of giving her eyes a rest from the page, peers around and then notes with dismay that the lounge is empty of other travellers. She feels a sense of panic, glances around desperately in an effort to locate a flight monitor and when she finally spots one, she rushes over to it and looks for information about her flight. "Where is it? Where is it? Oh, there it is – O my gosh, there has been a gate change. Gate 17 to Gate 31. That is a long way to go. Can I make it in time?" She glances at her watch. Only 15 minutes before flight departure. Hurriedly, she grabs her carry-on bags and moves as quickly as she can to the re-assigned gate. Her heart is racing within her. Every small delay along the way is a source of anxiety to her. She has to make that flight – hurry, hurry. She has to be on that plane. She is on her

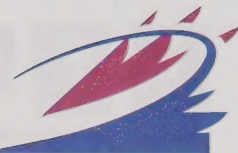
way to her only brother's wedding. If she misses the flight, she will arrive too late for the big ceremony. At last she is at the gate. "Oh thank God, I made it."

The airline agent at the gate snatches her boarding pass and tells her, most indignantly, that she should have been there a half-an-hour ago as the announcement instructed. The passenger does not respond, but only smiles. She has heard nothing. She is deaf!

At the time of check-in, Alice had identified herself as a person who is deaf. As well, she had taken the same action at the time of booking her flight. This vital, essential and very important piece of information, however, had failed to follow her down the line; and hence, the terrible experience that she had.

Yes, she had managed to make her flight and was able to attend her brother's wedding. For nearly half of the four-hour flight, though, she





remained in a highly agitated state, saying over and over again to herself, "That was close, that was just too close."

Those who care about and concern themselves with difficulties that are faced by travellers with disabilities, may categorize this incident which I have described as "A Barrier to Communication". Well, it is certainly that, but, I call it a crying shame!

Someone may well say, upon hearing this story, that there ought to be a law!

And it is true. Good laws and carefully-drafted regulations, all strictly enforced, would go far in preventing unhappy and unfortunate situations for travellers with disabilities. But the passing of laws and the making of regulations and getting them approved and implemented have their own peculiar set of difficulties and problems. Consequently, in Canada, we have opted for a different initial approach and this we refer to as: codes of practice.

These codes of practice are designed to help ensure that persons with disabilities, when they travel,

have the fullest possible access to the Canadian transportation system. These codes have been and are being developed jointly by those from the various modes of the transportation industry, working along with representatives from the community of persons with disabilities. These efforts are made under the leadership and with the co-ordinating endeavours of the Canadian Transportation Agency. The Agency is currently developing a Communication Code of Practice.

This code, like the others for the rail, air and marine industries will be essentially voluntary in nature; that is, it is not, strictly speaking, legally binding. There is, however, and perhaps more importantly, a corporate commitment to make the code work. These codes, it is true, represent only minimum standards that transportation carriers and terminal operators agree to meet. Striving to exceed these standards, however, is also a part of that commitment to which I earlier referred.

Travel, even under the most favourable of circumstances, can often be trying and even exasperating. If the system creates further obstacles because of deficiencies in the means of communication, then



the traveller with a seeing or hearing disability, for example, is at a severe disadvantage.

It has been estimated that, in Canada, a country of some 30 million people, nearly 4 million of our citizens, 15 years and over, have some level of disability. In addition, we have an aging population, so the incidence of disability is bound to increase over time.

In any given year, half a million Canadians with disabilities use our rail system. 700,000 people with disabilities travel by air and 168,000 such persons use ferry services within Canada. No wonder then, that the Parliament of Canada has directed our Agency, by way of statutory authority, to make every effort to see to it that all these persons have the fullest access possible to our transportation system.

Communication is a prerequisite for the establishment of any society. When it so happens that the means of that communication is, in any way, limited, restrictive or otherwise defective in its operation, it can be said that such a society is not fully developed. What we then have is a deficient society.

Thus, in Canada, with our new Communication Code of Practice, we are striving to ensure that all transportation-related information is readily available to all who need it, when they need it. For example, safety instructions, travel itineraries, and various sorts of travel brochures must be provided in a variety of formats, including: oral, Braille and large text.

The code suggests that all public announcements – in terminals and on board – be provided both visually and verbally. It is just not acceptable for a train conductor to walk through the car calling out the next station stop. He must know if any of his passengers have a hearing impairment. Knowing this, these persons, too, can be properly informed. The code endeavours to see that TTYs (teletypewriters) are provided, where needed, and that adequate signage is posted at all key decision points.

Now, if the code fails to provide what it is expected to, and since mere humans are involved in its design and implementation, there are bound to be some shortcomings from time to time.



In these cases, travellers may then complain to our Agency. We have a very effective and very responsive complaint resolution system in place. If the Agency determines that there has been some obstacle in the way of a person's mobility, and if that obstacle is determined to be undue, then it may order corrective measures to be taken.

My final point has to do with the question of compliance with these codes of practice. As mentioned earlier, they are essentially voluntary in nature, but after the Communication Code of Practice goes into effect, it, along with the other codes, will be subject to periodic Agency surveys

to monitor the progress of its implementation.

Does communicating information to passengers require a code of practice?

Maybe not, but then again the practical, the obvious, the common sense approach and the required degree of sensitivity to human need are not always – and not by everyone – put to good daily use.

A Code of Practice begins by changing behaviour. Attitude, it is hoped and believed, will quickly follow. ♦

CHECK-LIST FOR TRAVEL AGENTS – ORGANIZING AN EASIER FLIGHT

A new air travel tool is available – free of charge – from the Canadian Transportation Agency. The *Reservation Check-List – Air Travel* has been designed to simplify and de-mystify the process of meeting the diverse needs of your clients with disabilities in a minimum of time. Travel agents were consulted extensively

during the development of this tool, and a whopping 86% indicated they would actually use the Check-List.

A recent Agency survey of 1,120 persons with disabilities who travel by air established that 66% of travellers with disabilities book their flights through a travel agent. The survey



also revealed that 19% of special requests made at booking were not properly passed on to the carrier personnel.

When taking a trip, one in four customers with disabilities could need additional services such as transfer assistance by wheelchair between connecting flights, accommodations for service animals in the aircraft cabin, or written versions of audio announcements. Obtaining prior written confirmation of these services for passengers with hearing, vision or mobility impairments can be confusing and time consuming. All travellers, including people with disabilities, want requested air travel services available when they need them. This new tool identifies the most commonly requested accessibility-related services that air carriers provide to travellers with disabilities.

Thanks to the *Reservation Check-List – Air Travel*, discussing the additional needs of all of your customers is now much easier. The Check-List

allows for some 60 possible disability-related services or accommodations to be identified under 20 themes, all of which fit on two pages. It includes space to indicate the date the request for services was made to the booking agent, the date the booking agent notified the carrier of the request and

the date the carrier confirmed with the booking agent that the services would be provided to the traveller with a disability. Items covered by the Check-List include: travel-related information, accessible seating, advance

notice, arrival and departure services, on-board aircraft services, assistance animals, use of personal manual wheelchairs during the journey, and the carriage of mobility and technical aids.

The *Reservation Check-List* is based on the “Air Transportation Regulations Part VII Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities” which prescribe the air services to be provided to travellers with disabilities. These regulations require:





- that information on available services and under which conditions they are offered must be provided to those who request the services when a reservation is made;
- that passengers with disabilities must be asked what services they will require;
- that where possible, information on services to be provided must be recorded in a passenger's reservation record; and
- that a written confirmation of the services to be provided must be given to the passenger.

The diversity of need is a business opportunity to be captured by the travel agent with initiative. This Check-List provides a great focal point to discuss the service needs of customers with disabilities. It is a systematic approach to the exchange of essential information between traveller and travel professional that will contribute to a smooth flight.

For more information about the services listed in this Check-List, please consult the Agency's publications: *Air Travel Accessibility Regulations*, and the *Code of Practice: Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities*.

Your clients with disabilities will find another Agency publication, *Taking Charge of the Air Travel Experience: A Guide for Travellers with Disabilities*, helpful in planning their trip and in providing you with the necessary information to complete the Check-List.

By giving your customers a copy of this completed Check-List, they will have a useful travel aid during their trip. It will remind everyone of when and by whom confirmed services are to be delivered.

All of the publications mentioned in this article, including the Check-List, are available by calling 1-800-883-1813 (TTY:1-800-669-5575) or on the Canadian Transportation Agency's Website at:

http://www.cta-otc.gc.ca/access/index_e.html



DISABILITY WEBLINKS

"One-stop" Internet Site for Persons with Disabilities

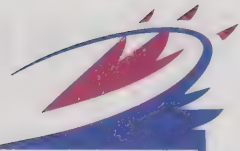
For the first time, persons with disabilities across Canada have a dedicated Internet site, Disability WebLinks (www.disabilityweblinks.ca), that will provide them with quick access to information on government-related disability programs and services. Disability WebLinks was announced on April 25 by the Honourable Jane Stewart, Minister of Human Resources Development Canada (HRDC) and the Honourable Harry Van Mulligen, Minister of Saskatchewan Social Services on behalf of Federal/Provincial/Territorial Ministers Responsible for Social Services.

Developed in consultation with persons with disabilities and service providers, the site contains information on disability related programs, services and initiatives, as well as key contacts. Information on the site is categorized under key topics such as: accessibility, education, employment, health, financial and personal support, housing and residential services, tax programs, and transportation.

Staff at all levels of government and others who serve persons with disabilities and have access to the Internet will also be able to use the site as a quick, convenient, supplementary information resource to assist their clients.

"I am very pleased that all governments across Canada are participating in this initiative," said Minister Stewart. "Disability WebLinks is a collaborative and practical tool that helps ensure persons with disabilities and other Canadians have access to an easy-to-use Internet resource that gives them quick and up-to-date information on disability related programs and services."

Human Resources Development Canada is managing the site under the direction of the Federal/Provincial/Territorial Ministers Responsible for Social Services. The site has been specifically developed for persons with disabilities and the site design, layout and technical features reflect the requirements identified by members of the community and internationally accepted guidelines for accessibility.



"The Internet is a growing communication and information tool that more and more Canadians are using," said Minister Van Mulligen. "It is important that governments and other information providers ensure the needs of persons with disabilities are reflected when making information available on the Internet. Disability WebLinks is a very good site

and I hope others will follow this example."

To ensure Disability WebLinks remains relevant for persons with disabilities, comments submitted on the site and other feedback mechanisms will be used as part of an ongoing evaluation process. ♦

A WORLD OF CHOICE

by Chris Stark

Taking that dream, desired or essential trip starts with planning. Choice is an important factor in today's transportation marketplace. Once you know your goal, ask around. Service and features vary between scheduled charter and package tour choices for domestic and international travel. The time of year and the duration of the stay are just two of the many factors affecting ticket prices which vary greatly from day to day and company to company.

If you are willing to travel at less busy times or stay over a Saturday or

Sunday night at your destination, considerable savings can be obtained. Always ask about the fare options and the limitations of each choice. Generally speaking, the cheaper the ticket price the less you will be able to make a change after payment. Some tickets do not allow any changes. Other cheaper tickets allow changes by paying more money for the change.

There are not any restrictions on the time of travel, size of aircraft or the type of fare available to travellers with disabilities. As a member of the

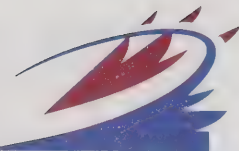


travelling public, you can use any service offered. However, one service may more adequately meet your needs than another. Factors which could effect suitability of a travel choice include:

- the type of equipment,
- general services offered,
- accessibility features such as:
 - space for manually operated folding wheelchairs and other aids in the aircraft cabin,
 - on-board wheelchairs,
 - washrooms that accommodate a wheelchair,
 - method of aircraft boarding,
 - space for service animals,
- route travelled,
- number of stops or equipment transfers/changes,
- record of keeping to the schedule,
- volume of passengers,
- scheduled times, and
- experiences of other travellers who have used a particular company or service.

If your destination is an unfamiliar place, find out as much as possible about the local conditions and services before you reserve your trip. Many Canadian provinces and cities have visitor information services with toll-free numbers. Writing or calling for information will give you a better idea of what to expect, especially when travelling outside Canada. Many other countries have tourist offices within Canada. Ask your travel specialist or use the reference section of your local library for information. Travel books, either purchased or borrowed from the travel section of your local library, can also be helpful. Many of these books contain specific sections for travellers with disabilities.

You can contact transportation providers and ask about the company's services for passengers with disabilities. Some companies have brochures which can be sent to you for reference. Company world-wide-



web pages are also a good source of information. Also, there is a wealth of information for travellers with disabilities to plan and prepare a trip from the Canadian Transportation Agency's Web site. Finally, the guide for persons with disabilities, designed by the Agency, entitled: *Taking*

Charge of the Air Travel Experience, is full of useful tips and advise. It is an absolute must.

Remember that careful trip planning is not a luxury; it is a necessity. Have a good trip! ♦

EXAMPLES OF ISSUES THAT HAVE TRIGGERED COMPLAINTS FROM THE CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY'S ANNUAL REPORT 2000

Telephone-Teletype Devices (TTYs)

A TTY is a special device that lets people who are deaf, hard of hearing, or speech-impaired use the telephone to communicate, by allowing them to type messages back and forth to one another instead of talking and listening. A TTY is required at both ends of the conversation in order to communicate.

Complaints have led the Agency to conclude that the availability of

TTYs may be a systemic problem. Complainants raised the following issues: Are there an adequate number of TTYs in airport terminals? And should ground transportation service providers at airports be required to make themselves accessible via TTY services?

Other TTY-related issues that arose in 2000 included carriers' failure to provide TTY service, and carriers' failure to promote their TTY numbers as widely as they promote their regular



numbers in media such as advertisements, timetables and websites. Carriers and service providers undertook corrective measures that the Agency ordered.

The Agency will discuss these issues during consultations with industry and community representatives and other interested parties, while developing a Code of Practice on the Communication of Information.

Seating

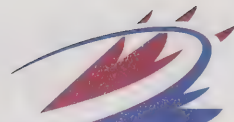
Seating issues continued to form part of many complaints the Agency reviewed and investigated. One such complaint involved the seating assignment that Royal Aviation Inc. provided to a person who needed a seat with extra leg room due to his disability. The person was not assigned such a seat. When a customer identifies a need for a seat to accommodate a disability, such as a seat with extra leg room, the carrier should give priority to that customer over someone who prefers such a seat but does not require one. The Agency found that Royal's failure to assign to the complainant, at the time of booking, a seat with extra leg room constituted an undue obstacle.

Consequently, Royal was required to issue a bulletin to remind its reservation agents of Royal's aircraft seating configurations, and to amend its seating policy.

Accessible Washrooms

The Agency received a complaint about the inaccessibility of the washroom facilities in the domestic flights area of the aeroquay at Montreal International Airport (Dorval). The traveller, who uses a wheelchair, attempted to use a washroom that a pictograph identified as accessible. The traveller was unable to use this facility because the doors of the toilet stalls were not wide enough to accommodate a wheelchair.

The Agency indicated that accessible washrooms in airports are essential facilities that should be available in all public and secure areas and clearly identified. While there were accessible washrooms in all areas of Dorval airport except the domestic flights area of the aeroquay, the Agency found that the lack of accessible washrooms in that area constituted an undue obstacle for travellers who need accessible washrooms. The airport was required to renovate the accessible washroom facilities in the domestic flights area.



Ground Transportation

A person who uses an electric wheelchair filed a complaint about accessible ground transportation service at the Fredericton Airport. Because he could not reserve with either of the two companies that provide accessible ground transportation, he cancelled his trip.

The Agency recognized the integral role that accessible ground transportation plays in ensuring that travellers have seamless access to the federal transportation network. While travellers have several options when travelling to airports, ground transportation services for travellers leaving airports are often restricted by exclusive contracts between service providers and airport operators. The Agency found that there was an undue obstacle in that the airport operator failed to ensure that its contractors had procedures and policies in place to effectively provide the accessible ground transportation services outlined in the contract. The Agency ordered the airport to report on what it had done to prevent a recurrence of the situation and the ground transportation company was instructed to issue a bulletin to its employees and to its subcontractors summarizing this incident.

Self-determination

The Agency investigated a complaint about Air Canada's refusal to allow a person with limited mobility due to arthritis to travel unattended on a flight operated on behalf of United Air Lines, Inc. from Montreal to Washington. In an effort to give the traveller easy access to the onboard washroom, an Air Canada flight attendant offered the traveller a seat at the back of the cabin.

The traveller declined as "she was unable to use the washroom by herself." The flight attendant determined that the traveller was non-ambulatory and non-self-reliant, and could not travel unattended. Despite her protests and insistence that she could travel alone, the attendant insisted that she deplane. The next day, a family member travelled from Washington to accompany her.

The Agency found that the flight attendant's failure to accept the traveller's self-determination of the assistance, if any, she needed during her travel constituted an undue obstacle. It disrupted her travel plans and inconvenienced her family. The flight attendant should have talked with the traveller to ensure that she could travel unattended and did not



require extraordinary services. Air Canada was required to report on the corrective measures it has taken to make its employees aware of this incident; to submit the training

records of the flight attendant who interacted with the traveller; and to reimburse all of the out-of-pocket expenses of her family member. ♦

WINNIPEG INTERNATIONAL AIRPORT

UNIVERSAL DESIGN ADVISORY COMMITTEE NOTE

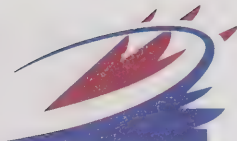
Winnipeg International Airport has had a Barrier Free Committee for many years. This committee focused on the removal of barriers to persons with disabilities who made use of facilities and services provided at the Airport. Membership was made up of representatives from Transport Canada and from the community of persons with disabilities.

In 1999, the committee changed its focus, with members unanimously accepting a new Terms of Reference and a change in name to the Universal Design Advisory Committee. Universal Design is defined as "The design of products and environments to be useable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation or specialized

design."¹ Through the continued efforts of the Barrier Free Committee, committee members recognized that design modifications could increase accessibility for persons with disabilities while also improving functionality for a wide range of airport users. The committee acknowledges that travellers have different levels of abilities. In addition, the demographics of an ageing population demonstrate that there are an increasing number of individuals with diminishing functional capabilities due to ageing.

The Universal Design Advisory Committee membership is comprised of representatives from both the Facilities and Air Terminal Building Services spheres of Winnipeg Airports Authority (WAA), who co-chair the

¹Bettye Rose Connell et al., *Principles of Universal Design*, version 2.0, (NC State University: The Center for Universal Design, 1997), 1.



Renovations to the pedestrian bridge included replacing the stairs with ramps, improvements in colour contrast between the floor and walls, and changing flooring colour and texture. Moving between the two buildings is not only easier for persons with disabilities but also for travellers pushing baggage carts and for children in strollers!

Committee along with a representative elected by the Community groups on the Committee. Community groups include representatives from various organizations of persons with disabilities, seniors and/or children as well as airline representatives. An advisor to WAA on universal design also attends Committee meetings. The Co-chairs meet quarterly with the WAA Advisor on universal design.



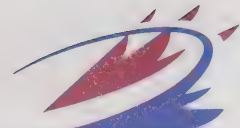
The curved path of the entrance to this public washroom eliminates the need for a door. This clear opening of the doorway is not only beneficial to persons in wheelchairs or those with limited mobility, but it also makes manoeuvring of baggage carts and strollers easier. Travellers carrying baggage do not have to fight to get through the door while holding on to their bags. These are an added convenience for all users.

Planned and existing projects and services offered at the airport are discussed amongst Committee members at meetings as well as concerns and issues raised by Committee members, with the aim for consensus on resolutions.



Since the Committee began to look at Winnipeg International Airport in the broader perspective of universal design, accomplishments include:

- WAA retaining the consulting services of a universal design professional who is involved at the planning stage of all projects.
- Universal Design standards adopted for washrooms. New accessible public washroom facilities were added on the mezzanine level of the Air Terminal Building (ATB) and in the U.S. pre-clearance area on the main floor.
- New lighting standards were established. Lighting has been enhanced at check-in counters, departure gates, and in Canada Customs. Ongoing lighting improvements are planned.
- New elevators have been installed at the north and south ends of the ATB.
- The pedestrian bridge between the Air Terminal and Administration Buildings was renovated to meet universal design standards.
- Additional fire alarm strobe lights have been installed.
- Stairs from the hotel skywalk have been upgraded with colour contrasted, non-slip step nosings and with tile warning surfaces at all landings.
- Colour contrasted non-slip nosings have been in the stairways between the upper level of the parking deck and ground level.
- Reducing glare in the ATB with the use of indirect lighting.
- Applied colour contrasting safety bands on the front canopy structural supports.
- Tactile flooring has been installed at various locations where there are changes in grade.



- A Disability Awareness & Sensitivity training program was established. Training is ongoing for WAA staff, volunteers, and contractors.
- The number of TTYs installed on public telephones was increased, for a total of eight (8) in the ATB.
- A TTY airport information line was installed. Calls are answered 24 hours daily.
- Installed tactile and Braille signage for washrooms and TTY directional signage. These signs are now standard for all wash-room and payphone locations.



This photo of the stairs from the hotel pedestrian bridge shows the detectable warning surface on the landing and nosings that contrast with the remainder of the stair tread. These features provide visual and textural cues of the changes in elevation and are good for everyone.

WEB RESOURCES

Seniors Guide to Federal Programs and Services, 2001 Edition

This guide provides information on a variety of federal resources of interest to Canadian seniors, including consumer services, research, health and fitness programs, housing,

pensions, programs for Aboriginal seniors, veterans' benefits, volunteer activities and women's concerns. Copies can be obtained by phoning 1-800-622-6232 or

www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines



Routes International provides links to transportation modes, hotels and accommodation, and organizations related to accessible travel around the world.

[www.routesinternational.com/
access.htm](http://www.routesinternational.com/access.htm)

Accessible Procurement Toolkit –
A service for employers and procurement professionals, developed by the Assistive Devices Industry Office of Industry Canada. This toolkit provides specific requirements that procure-

ment officers or managers with purchasing authority can add to contracting documents to ensure that the produce or service will be accessible to widest range of people.

[www.disability.org/toolkit/
indexe.asp](http://www.disability.org/toolkit/indexe.asp)

www.airportscanada.com

– This site offers links to airports, airlines, accommodation, travel, etc.

HOW TO CONTACT US

Accessible Transportation

Directorate

Canadian Transportation Agency

Ottawa Ontario K1A 0N9

Voice: (819) 997-6828

1-800-883-1813

(Canada only)

TTY: (819) 953-9705

1-800-669-5575

Fax: (819) 953-6019

Internet: www.cta.gc.ca



Direction des transports accessibles
Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

ATS:

Voix: (819) 997-6828
1-800-883-1813
(Canada seulement)
(819) 953-9705
1-800-669-5575
Télécopieur: (819) 953-6019
Site web: www.otc.gc.ca

COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS

www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines

Guide des programmes et services fédéraux pour les aînés, édition 2001
Cette Guide est une source d'information utile sur divers sujets d'intérêt pour les Canadiens âgés, entre autres sur les services aux consommateurs, la recherche, la santé, la sécurité, les pensions, et les programmes destinés aux aînés autochtones, aux anciens combattants et aux femmes. Vous pouvez vous procurer d'autres exemplaires en téléphonant au 1-800-622-6232 ou

– Ce site présente des liens aux aéroports, aux lignes aériennes, aux lieux d'hébergement, et à des sites traitant de voyages, etc.

www.airportscanada.com

Des boîtes à outils accessibles pour l'approvisionnement – Un service à l'intention du gouvernement du Canada, assuré par le Bureau de l'industrie des appareils et accessoires fonctionnels d'Industrie Canada.
Cette trousse fournit aux agents d'approvisionnement ou aux gestionnaires ayant un pouvoir d'achat des exigences particulières qu'ils peuvent ajouter aux documents contractuels en vue de s'assurer que le produit ou le service soit accessible au plus grand nombre de personnes possible.
www.disability.org/toolkit/indexf.asp

Routes International présente des liens aux modes de transport, aux hôtels et autres lieux d'hébergement et aux organisations traitant de transports accessibles partout au monde.

www.routesinternational.com/access.htm

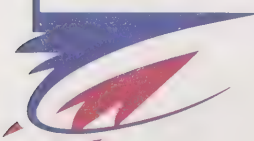
RESSOURCES SUR INTERNET

- On a installé des bandes de sécurité de couleur contrastante sur les supports structuraux des quais à l'avant;
- Des indicateurs tactiles ont été installés au plancher à divers endroits où il y a une dénivellation;
- On a créé un programme de sensibilisation aux déficiences; le personnel de la WAA, des volontaires et des entrepreneurs suivent la formation;
- On compte maintenant plus d'ATS sur les téléphones publics, soit (8) huit dans l'aérogare;
- Un ATS a été installé pour obtenir de l'information sur l'aéroport; on reçoit les appels à toute heure de la journée;

Cette photographie de l'escalier de la passerelle à piétons reliée à l'hôtel montre la surface d'avertissement du palier et les nez de marches qui sont en contraste avec le reste des girons de marches. Ces caractéristiques offrent des indices visuels et de texture des changements de niveau et sont avantagés pour tous.



- On a installé des panneaux tactiles et en braille pour indiquer l'emplacement des toilettes et des ATS; cette signalisation pour les toilettes et les téléphones payants est maintenant standard.





tants de lignes aériennes. Un conseiller de la WAA en matière de conception universelle siège également au comité. Les coprésidents se réunissent à tous les trimestres avec ce conseiller.

Lors des rencontres, les membres du comité discutent des projets et des services actuels et prévus à l'aéroport ainsi que des préoccupations et des questions soulevées par les membres, et ce en vue d'obtenir un consensus sur les solutions.

Depuis que le comité a commencé à considérer l'aéroport international de Winnipeg sous l'angle du concept universel, on a réalisé des progrès, notamment :

- La WAA retient les services d'un consultant professionnel en conception universelle, lequel prend part aux étapes de planification de tous les projets;
- On a adopté des normes universelles pour les toilettes; on a ajouté de nouvelles toilettes accessibles au public au niveau de la mezzanine de l'aérogare et avant d'accéder à la zone de dédouanement des E.-U. à l'étage principal;
- On a adopté de nouvelles normes d'éclairage qui a été amélioré aux

comptoirs d'enregistrement, aux portes d'embarquement et aux douanes canadiennes; on prévoit apporter des améliorations de façon continue à ce chapitre;

- De nouveaux ascenseurs ont été installés aux extrémités nord et sud de l'aérogare;
- La passerelle pour piétons reliant l'aérogare et les bureaux d'admission a été renouvée pour répondre aux normes d'aménagement universel;

- Des avertisseurs d'incendie additionnels munis d'une lumière stroboscopique ont été installés;

- Les nez de marches des escaliers de la passerelle reliée à l'hôtel sont de couleur contrastante et antidérapants et ont des surfaces de plancher d'avertissement à tous les paliers.

- Les nez de marches des escaliers entre le niveau supérieur du stationnement et le rez-de-chaussée sont de couleur contrastante et antidérapants;

- L'éblouissement a été réduit dans l'aérogare grâce à un éclairage indirect;

installations et du groupe des services à l'intérieur de l'aérogare de l'administration de l'aéroport de Winnipeg (WAA). Ceux-ci coprésident le comité avec un représentant nommé par chaque groupe communautaire siégeant au comité. Parmi les représentants des groupes communautaires, notons les diverses organisations de personnes ayant une déficience, ou représentant des aînés ou des enfants, ainsi que des représen-

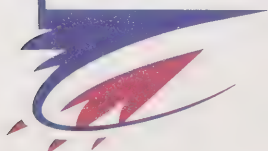
L'entrée incurvée des toilettes publiques fait en sorte qu'aucune porte n'est requise. Cette entrée libre est non seulement avantageuse pour les personnes en fauteuil roulant ou à mobilité réduite, mais elle facilite la maintenance des chariots à bagages et des poussettes. Les voyageurs qui transportent des bagages n'ont pas à se démenner pour franchir une porte avec leurs valises. Voilà donc des avantages pour tous les utilisateurs.



Le Universal Design Advisory Committee est composé de représentants à la fois du groupe chargé des

services aéroportuaires. Le comité reconnaît que les voyageurs ont des capacités différentes. En outre, les données démographiques d'une population vieillissante démontrent qu'il y a un nombre croissant de personnes ayant des capacités fonctionnelles réduites en raison de l'âge.

Les rénovations à la passerelle pour piétons comprenaient le remplacement des escaliers par des rampes, des améliorations quant au contraste des couleurs du plancher et des murs, et le changement de couleur et de texture du plancher. Les déplacements entre les deux édifices sont non seulement plus faciles pour les personnes ayant une déficience, mais également pour les voyageurs poussant des chariots à bagages et les enfants en poussette!





l'a obligée à descendre de l'avion malgré ses protestations. Le jour suivant, un membre de sa famille a fait le voyage de Washington à Montréal pour l'accompagner en avion jusqu'à Washington.

L'Office a jugé qu'en refusant d'accepter l'autodétermination faite par la voyageuse quant à l'aide dont elle avait ou non besoin pour voyager, l'agent de bord a créé un obstacle abusif. Ce refus a perturbé le voyage

AÉROPORT INTERNATIONAL DE WINNIPEG

NOTES DU UNIVERSAL DESIGN ADVISORY COMMITTEE

L'aéroport international de Winnipeg a depuis plusieurs années un comité qui vise l'élimination des obstacles que doivent surmonter les personnes ayant une déficience qui utilisent les installations et les services de l'aéroport. Le comité est constitué de représentants de Transports Canada et de la communauté des personnes ayant une déficience.

En 1999, le comité a changé de cap, les membres ayant approuvé à l'unanimité un nouveau mandat et la nouvelle appellation de Universal Design Advisory Committee (comité

consultatif de conception universelle). La conception universelle s'entend de la conception de produits et d'aménagements destinés à être utilisés par tous, dans la mesure du possible, sans recours à l'adaptation ou à une conception spéciale.¹ [Traduction libre] Grâce aux efforts soutenus du Barrier Free Committee (comité chargé de l'élimination des obstacles), les membres ont su reconnaître que les changements apportés aux installations pouvaient accroître l'accessibilité pour les personnes ayant une déficience tout en améliorant l'utilisation pour bon nombre d'utilisateurs des

de la passagère et causé des ennuis à sa famille. L'agent de bord aurait dû simplement s'entretenir avec elle pour s'assurer qu'elle pouvait voyager seule et qu'elle n'avait pas besoin de services exceptionnels. L'Office a demandé à Air Canada de faire état des mesures correctives qu'elle a prises pour informer son personnel de l'incident, de fournir le registre de formation de l'employé fautif et de rembourser toutes les dépenses du parent qui a accompagné la voyageuse. ♦

¹Betty Rose Connell et al, *Principles of Universal Design*, version 2.0, (NC State University: The Center for Universal Design, 1997), 1.

L'autorité aéroportuaire avait créé un obstacle abusif pour les personnes handicapées en omettant de s'assurer que les entreprises jouissant d'un contrat étaient réellement dotées de procédures et de politiques pour fournir les services accessibles nécessaires. Il a ordonné à l'autorité aéroportuaire de lui présenter un rapport sur les mesures prises pour empêcher qu'un tel problème ne se reproduise.

De plus, l'entreprise de transport terrestre visée par la plainte a dû diffuser, auprès de ses employés et sous-traitants, un bulletin résumant l'incident.

Autodétermination

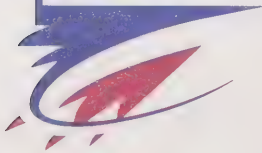
L'Office a enquêté sur une plainte visant Air Canada, qui avait refusé de permettre à une personne arthritique à mobilité réduite de voyager seule à bord d'un vol de Montréal à Washington, exploité par la compagnie pour le compte de United Air Lines Inc. Un agent de bord d'Air Canada avait proposé à cette personne de s'asseoir au fond de l'avion, pour qu'elle puisse plus facilement se rendre aux toilettes. La personne a refusé, disant qu'elle ne pouvait pas aller aux toilettes seule. L'agent de bord, ayant estimé qu'elle était non ambulatoire et non autonome et qu'elle ne pouvait pas voyager seule,

geurs. L'aéroport de Dorval a installé des salles de toilette accessibles partout sauf dans le hall des départs intérieurs de l'aérouai; l'Office a estimé que cette carence représente un obstacle abusif pour les voyageurs ayant une déficience. L'aéroport a donc été obligé de modifier les toilettes de ce hall en conséquence.

Transport au sol

Une personne se déplaçant en fauteuil roulant électrique a déposé une plainte concernant le manque d'accessibilité des services de transport terrestre à l'aéroport de Fredericton. Comme il ne pouvait obtenir de réservation avec ni l'une ni l'autre des deux entreprises assurant le transport terrestre à l'aéroport, le plaignant a été contraint d'annuler son voyage.

L'Office a reconnu que les services de transport terrestre font partie des moyens nécessaires pour garantir aux voyageurs l'accessibilité du réseau de transport fédéral. Bien que les voyageurs puissent choisir différents modes de transport pour se rendre à l'aéroport, ils ne disposent que d'un choix limité de services de transport en partance de l'aéroport, en raison des contrats d'exclusivité qui existent souvent entre les fournisseurs de transport terrestre et les autorités aéroportuaires. L'Office a constaté que





questions : s'il y a suffisamment d'ATS

pas exiger que les fournisseurs de services de transport terrestre aux aéroports soient accessibles par ATS.

D'autres plaintes faites en 2000 concernaient des transporteurs qui n'offraient pas de services de communication par ATS ou qui n'indiquaient pas leurs numéros d'ATS de la même façon que leurs numéros réguliers dans leurs annonces, dans leurs horaires de vol, sur leurs sites Web et dans divers autres documents.

Les transporteurs et les fournisseurs de services ont adopté les mesures correctives ordonnées par l'Office.

L'Office abordera ces questions avec l'industrie, les représentants des personnes ayant une déficience et d'autres parties intéressées lors des consultations qu'il mènera en vue d'élaborer un code de pratiques sur les communications.

Assignment des sièges

Bon nombre de plaintes que l'Office a reçues et examinées concernent l'assignation des sièges à bord des avions. Selon une des plaintes, la compagnie Royal Aviation Inc. n'avait pas assigné un siège convenable à une personne ayant besoin d'espace supplémentaire pour ses jambes en raison d'un handicap. Un trans-

porteur devrait accorder priorité aux personnes ayant besoin d'un siège offrant plus de place en raison d'un handicap plutôt qu'aux personnes qui préfèrent de tels sièges mais n'en ont pas besoin. L'Office a conclu que Royal Aviation Inc. a créé un obstacle abusif en refusant au plaignant un siège avec de l'espace supplémentaire. Le transporteur a donc été obligé de diffuser à ses agents des réservations un bulletin pour leur rappeler la configuration des sièges à bord des avions. De plus, il a dû modifier sa politique d'assignation des sièges.

Toilettes accessibles

L'Office a reçu une plainte concernant l'inaccessibilité de la salle de toilette du hall des départs intérieurs de l'aéroport de l'aéroport international de Montréal, à Dorval. Bien que la salle soit désignée par un symbole d'accessibilité pour personnes ayant une déficience physique, le plaignant, qui se déplace en fauteuil roulant, a constaté que les cabines de toilette n'étaient pas assez larges pour accueillir son fauteuil roulant.

L'Office a jugé que les aéroports doivent impérativement disposer de salles de toilette accessibles clairement indiquées dans toutes les aires publiques et celles réservées aux voya-

EXEMPLES DE QUESTIONS QUI ONT SUSCITÉ DES PLAINTES DONT FAIT ÉTAT LE RAPPORT ANNUEL 2000 DE L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Un appareil de télécommunications pour sourds (ATS) permet aux personnes sourdes ou malentendantes ou ayant un trouble de la parole de communiquer en transmettant et en recevant des messages écrits au

Appareils de télécommunications pour sourds (ATS)

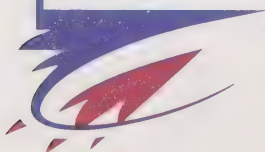
moyen d'une ligne téléphonique. La personne qui fait l'appel et celle qui le reçoit doivent toutes deux disposer d'un ATS pour pouvoir communiquer. Compte tenu des plaintes soulevées, l'Office conclut que le manque d'ATS constitue un problème généralisé. Les plaignants ont soulevé deux

Vous pouvez communiquer avec les fournisseurs de services de transport et leur demander quels services ils offrent aux passagers ayant une déficience. Certaines entreprises pourront même vous transmettre une brochure à titre d'information. Les pages Web de certaines compagnies sur Internet peuvent également constituer une bonne source de renseignements. De plus, le site Web de

achetés ou empruntés de votre bibliothèque, peuvent également être utiles. Plusieurs d'entre eux contiennent des sections visant spécifiquement les voyageurs ayant une déficience.

l'Office des transports du Canada présente également une foule de renseignements à l'intention des voyageurs ayant une déficience afin de leur permettre de planifier et préparer leurs voyages. De plus, le guide de l'Office sur le transport aérien, conçu à l'intention des personnes ayant une déficience et intitulé Être maître de la situation, renferme une foule de trucs et des conseils utiles. Pourquoi s'en passer?

Rappelez-vous qu'une bonne planification d'un voyage ce n'est pas un luxe ... c'est une nécessité. ♦ Bon voyage!





peuvent voyager en tout temps à bord de n'importe quel aéronef, et ils peuvent se prévaloir de tous les tarifs et les services disponibles. Cependant, un service peut être plus convenable qu'un autre pour répondre à vos besoins. Entre autres facteurs pouvant influencer sur votre choix, notons les suivants :

- le type d'équipement utilisé,
- les services en général qui sont offerts,
- les caractéristiques d'accessibilité telles que :

- l'espace de rangement à l'intérieur de la cabine passagers pour les fauteuils roulants repliables et d'autres aides,
- la disponibilité de fauteuils roulants de bord,
- les toilettes accessibles en fauteuil roulant,
- les options pour monter à bord de l'aéronef,
- l'espace pour un animal aidant,
- l'itinéraire,

- le nombre d'escalas ou de transferts/changements d'aéronefs,
- les antécédents du transporteur en ce qui a trait au respect des horaires,
- le nombre de passagers, les horaires prévus, et l'expérience d'autres voyageurs qui ont fait affaire avec un transporteur ou qui ont eu recours à un service particulier.
- Si vous ne connaissez pas bien votre destination, obtenez le plus de renseignements possible sur les conditions locales et les services qui y sont offerts avant de réserver. Plusieurs villes et provinces canadiennes ont des centres d'information pour les visiteurs que l'on peut joindre par téléphone, sans frais. Si vous obtenez des renseignements par écrit ou en téléphonant, vous saurez mieux à quoi vous attendre, surtout si vous prévoyez voyager à l'étranger. Plusieurs pays ont des centres d'information touristique ici-même au Canada. Renseignez-vous auprès de votre agent de voyages ou visitez votre bibliothèque municipale pour consulter les documents de référence à cet égard. Les guides de voyage,

TOUT UN MONDE DE CHOIX

par Chris Stark

Les préparatifs du voyage rêvé, souhaité ou essentiel commencent avant tout par la planification. Un des facteurs importants à considérer dans le marché actuel des transports, c'est où arrêter son choix. Dès que vous vous êtes fixé un but, il faut magasiner. Les vols internationaux et intérieurs réguliers et affrètes, ainsi que les forfaits de voyages offrent des services et des options variés. L'époque de l'année à laquelle on voyage et la durée du séjour sont deux des nombreux facteurs qui influent sur le prix des billets, lesquels varient quotidiennement d'une compagnie à l'autre.

besoins de cette communauté et sont conformes aux lignes directrices sur l'accessibilité, acceptées à l'échelle internationale.

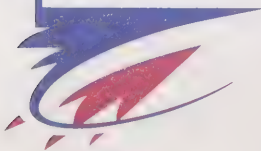
« Internet est un outil de communication et d'information que de plus en plus de Canadiens utilisent, a dit le ministre Van Muligen. Il est important que les gouvernements et les autres fournisseurs d'information tiennent compte des besoins des personnes handicapées lorsqu'ils diffusent

Si vous êtes prêts à voyager hors saison ou à séjourner le samedi ou le dimanche à destination, vous pourriez réaliser des économies considérables. Il faut toujours s'enquérir au sujet des options tarifaires et des restrictions applicables à chacune. De façon générale, plus le prix du billet est réduit, moindres sont vos possibilités d'y apporter des changements après paiement. Certains billets ne peuvent être modifiés, alors que d'autres billets à rabais peuvent l'être moyennant des frais additionnels.

En tant que membres du public, les voyageurs ayant une déficience

de l'information sur Internet. Réseau handicap est un excellent site et j'espère que d'autres suivront cet exemple. »

Pour nous assurer que Réseau handicap continue d'être pertinent pour les personnes handicapées, nous utiliserons les observations formulées par l'intermédiaire de ce site, et autres commentaires, dans le cadre d'un processus permanent d'évaluation. ♦





RÉSEAU HANDICAP

L'Unit-site Internet pour les personnes ayant une déficience

Pour la première fois, les personnes handicapées auront accès à un site Internet conçu à leur intention, appelé Réseau handicap (www.reseauhandicap.ca), qui leur permettra d'obtenir rapidement de l'information sur les programmes et services gouvernementaux qui s'adressent à elles. Cette annonce a été faite aujourd'hui par l'honorable Jane Stewart, ministre de Développement des ressources humaines Canada, et l'honorable Harry Van Mulligen, ministre des Services sociaux de la Saskatchewan, au nom des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des services sociaux.

Conçu en prenant avis de personnes handicapées et de fournisseurs de services, ce site contient de l'information sur les programmes, services et initiatives pour personnes handicapées et fournit le nom de personnes-ressources. L'information est regroupée sous les rubriques suivantes : accessibilité, éducation, emploi, santé, soutien financier et personnel, logement et services résidentiels, programmes fiscaux, et transport.

Le personnel de tous les ordres de gouvernement ainsi que les autres personnes qui procurent des services aux personnes handicapées et qui ont accès à Internet pourront trouver facilement et rapidement sur ce site l'information nécessaire pour aider leurs clients.

« Je suis très heureuse que tous les gouvernements du pays participent à cette initiative, a déclaré la ministre Stewart. Réseau handicap est le fruit d'une action concertée et c'est un outil pratique grâce auquel les personnes handicapées et d'autres Canadiens auront accès à un site Internet facile à consulter. Ils pourront y trouver rapidement des renseignements à jour sur les programmes et services intéressant les personnes handicapées. »

Développement des ressources humaines Canada administre le site sous la direction des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des services sociaux. Le site a été spécialement conçu à l'intention des personnes handicapées et sa conception, sa présentation et son aspect technique répondent aux

transports aériens, Partie VII, Conditions de transport des personnes ayant une déficience », qui prévoit les services à fournir aux passagers ayant une déficience. Le règlement exige :

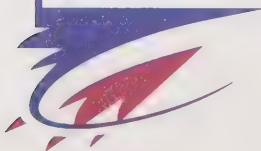
- que l'information sur les services disponibles et sur les conditions en vertu desquelles ils sont offerts soit fournie, au moment de la réservation, à ceux qui en font la demande; que les transporteurs demandent aux passagers handicapés quels services seront requis;
- que, dans la mesure du possible, l'information sur les services à fournir soit consignée dans le document de réservation du passager;
- qu'une confirmation écrite des services à fournir soit remise au passager.

La diversité des besoins représente une occasion d'affaires dont peut tirer profit l'agent de voyage dynamique. Cet aide-mémoire fournit un point central utile pour discuter des besoins de services des clients ayant une déficience. Il s'agit d'une approche systématique pour l'échange d'informations essentielles entre le voyageur et le professionnel du voyage qui contribuera à garantir un vol sans encombre.

Pour de plus amples informations sur les services énumérés dans l'aide-mémoire, prière de consulter les publications suivantes de l'Office : *Règlement sur l'accessibilité du transport aérien et le Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience.* Vos clients ayant une déficience pourraient aussi trouver utile une autre publication de l'Office intitulée *Être maître de la situation : Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*, pour les aider à planifier leur voyage et à vous fournir les renseignements nécessaires pour remplir l'aide-mémoire.

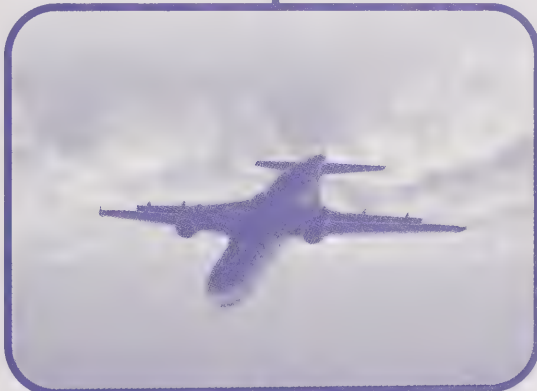
Une fois l'aide-mémoire rempli, vous pourrez en remettre une copie au client, qui disposera ainsi d'un outil utile pendant le voyage. Tous pourront s'y référer pour savoir quand les services confirmés doivent être fournis et par qui.

On peut se procurer les publications mentionnées dans cet article, y compris l'aide-mémoire, en téléphonant au 1-800-883-1813 (TTY : 1-800-669-5575) ou en consultant le site Web de l'Office à l'adresse : http://www.cta-otc.gc.ca/access/index_f.html



Un sondage réalisé récemment par l'Office auprès de 1 120 personnes handicapées qui utilisent le transport aérien a montré que 66 % d'entre elles font leurs réservations en passant par un agent de voyage. Le sondage a aussi révélé que 19 % des demandes spéciales faites au moment des réservations n'étaient pas transmises adéquatement au personnel du transporteur.

Lors d'un voyage, une personne handicapée sur quatre pourait nécessiter des services additionnels, tels qu'une aide pour le transfert en fauteuil roulant entre des vols de correspondance, une place dans la cabine de l'aéronef pour les animaux aidants ou encore la version écrite des annonces audio. Obtenir une confirmation écrite préalable pour la fourniture de ces services aux passagers ayant une déficience auditive, une déficience visuelle ou une mobilité réduite peut être déroutant et prendre beaucoup de temps. Tous les voyageurs, y compris les personnes handicapées, veulent obtenir les services de transport aérien demandés au moment où ils en ont besoin. Ce nouvel outil présente les services d'accessibilité le plus fréquemment demandés que les transporteurs



aériens fournissent aux voyageurs ayant une déficience.

Grâce à l'Aide-mémoire pour les réservations – *Transport aérien*, il vous sera maintenant beaucoup plus facile de discuter des besoins additionnels requis par vos clients. L'aide-mémoire répertorie, sous 20 grands thèmes, quelque 60 services ou aménagements possibles, liés à une déficience, le tout présenté sur deux pages. Un espace est prévu pour indiquer la date où la demande de service a été soumise à l'agent de réservation, la date où l'agent de réservation en a avisé le transporteur et la date où le transporteur a donné la confirmation à l'agent de réservation que les services allaient être fournis au voyageur handicapé. L'aide-mémoire comprend des éléments comme : les renseignements liés au voyage, les sièges accessibles, le préavis, les services au départ et à l'arrivée, les services à bord de l'aéronef, les animaux aidants, l'utilisation de fauteils roulants manuels personnels lors du voyage et le transport d'aides à la mobilité et d'aides techniques.

L'Aide-mémoire pour les réservations est fondé sur le « Règlement sur les

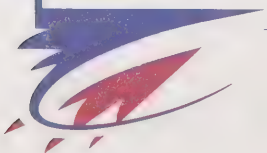
AIDE-MÉMOIRE À L'INTENTION DES AGENTS DE VOYAGE POUR L'ORGANISATION D'UN VOL SANS ENCOMBRE

Un nouvel outil pour le transport aérien est offert – sans frais – par l'Office des transports du Canada. L'*Aide-mémoire pour les réservations – Transport aérien* a été conçu pour simplifier et démystifier le processus visant à satisfaire rapidement aux divers besoins de vos clients

ayant une déficience. Les agents de voyage ont été abondamment consultés pendant l'élaboration de cet outil, et pas moins de 86 % ont indiqué qu'ils allaient utiliser cet aide-mémoire.

Or, si le code ne donne pas tous les résultats escomptés, et puisque de simples mortels prennent part à sa conception et à sa mise en œuvre, il y aura certes des lacunes de temps à autre. Dans ces cas, les voyageurs pourront faire part de leurs doléances à l'Office. Nous avons mis en place un système des plus efficaces et réactifs pour le règlement des plaintes. Si l'Office conclut que les déplacements d'une personne ont été entravés par un obstacle quelconque, et si celui-ci est abusif, il peut alors ordonner la prise de mesures correctives. En dernier lieu, j'aimerais discuter de la conformité avec ces codes de pratiques. Comme je l'ai indiqué auparavant, ils sont essentiellement de nature volontaire, mais après l'entrée

en vigueur du code relatif à la communication, celui-ci, tout comme les autres codes, fera l'objet de suivis périodiques de l'Office afin d'en assurer la mise en œuvre. La communication d'information aux passagers requiert-elle un code de pratiques? Peut-être pas. Cependant, l'adoption d'une approche pratique et évidente n'est pas toujours manifeste. En outre, nous ne faisons pas toujours tous appel au bon sens et preuve de sensibilité aux besoins d'autrui. La mise en œuvre d'un code de pratiques suppose à priori un changement de comportement. Nous espérons et croyons qu'il s'ensuivra un changement d'attitude. ♦





Les voyages, même dans les

meilleures circonstances, peuvent souvent être épuisants, voire frustrants.

Si le réseau présente d'autres obstacles en raison de lacunes au chapitre des

communications, le voyageur ayant une déficience visuelle ou auditive, par exemple, s'en trouve donc d'autant

plus désavantagé.

Au Canada, dont la population est

d'environ 30 millions de personnes, on évalue à près de 4 millions le nombre

de citoyens d'au moins 15 ans qui ont une déficience quelconque. De plus,

au fur et à mesure que la population vieillit, les incidences de déficiences

accroîtront sûrement avec le temps.

Au cours de n'importe quelle année,

un demi-million de Canadiens ayant une déficience utilisent notre réseau

ferroviaire; 700 000 personnes ayant une déficience voyagent par avion; et

168 000 utilisent les services de traversiers au Canada. Pas étonnant donc

que le Parlement du Canada a enjoint à l'Office, en lui conférant les pouvoirs

législatifs, de déployer tous les efforts afin d'assurer que toutes ces personnes

aient, dans la mesure du possible, plein accès à notre système de transport.

La communication est une des

pierres angulaires de toute société. Or, lorsque cette communication est, pour

une raison quelconque, restreinte,

rest restrictive ou autrement déficiente, on peut dire que cette société n'est

pas entièrement développée. Dans un tel cas, on peut parler d'une société

déficiente.

Ainsi, au Canada, avec notre nou-

veau code de pratiques relatif à la

communication, nous nous efforçons d'assurer que toute l'information rela-

tive aux transports est immédiatement disponible à ceux et celles qui en ont

besoin. Par exemple, les consignes de sécurité, les itinéraires et toutes sortes

de brochures sur les voyages doivent être fournis en formats divers, y com-

pris en version audio, en braille et en

gros caractères.

Le code propose la diffusion à la fois

visuelle et verbale de toutes annonces publiques dans les terminaux et à bord

des avions et des voitures. Il ne suffit pas que le chef de train se déplace

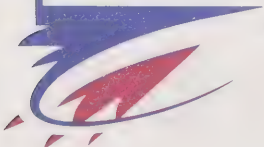
dans les voitures pour annoncer verbalement la prochaine gare. Il doit

être conscient du fait que certains passagers ont une déficience auditive.

Ainsi, ces personnes pourront elles aussi être bien informées. Le code

préconise l'installation d'ATS (téléscripteurs), s'il y a lieu, et d'une signalisa-

tion adéquate à tous les points clés de prise de décisions.



avons opté pour une approche initiale différente que nous appelons « codes de pratiques ».

Ces codes de pratiques sont conçus pour assurer que les voyageurs ayant une déficience ont le plus possible accès au système de transport canadien. Les codes ont été, et le sont toujours, élaborés conjointement avec les représentants des divers modes de transport et de la communauté des personnes ayant une déficience. Les efforts sont concertés sous l'égide et avec la collaboration de l'Office des transports du Canada. À l'heure actuelle, ce dernier s'affaire à élaborer un code de pratiques relatif à la communication.

La mise en œuvre de ce code, à l'instar de celle des codes visant les industries ferroviaire, aérienne et maritime, sera essentiellement de nature volontaire. C'est-à-dire que le code ne sera pas, au sens strict, juridiquement contraignant. Mais avant et par-dessus tout, l'industrie s'est engagée à assurer la réussite du code. Il est vrai que ces codes ne constituent que des normes minimales que les transporteurs et les exploitants de terminaux conviennent de respecter. Cependant, l'engagement dont je parle comprend également des efforts en vue d'excéder ces normes.

n'avait toutefois pas été transmis et, par conséquent, la terrible expérience qu'elle a vécue s'ensuivit.

Certes, elle avait pu prendre son vol et assister au mariage de son frère. Cependant, pendant près de la moitié du vol d'une durée de quatre heures, elle était restée très agitée, se répétant sans cesse « Un peu plus et ... c'était trop de justesse! »

Ceux qui s'intéressent aux difficultés auxquelles font face les voyageurs ayant une déficience, et qui s'en préoccupent, pourraient qualifier l'incident que je viens de relater comme « un obstacle à la communication », et avec raison. Pour ma part je le qualifie de honteux!

D'aucuns pourraient bien dire, après avoir entendu cette histoire, qu'il devrait y avoir une loi.

Cela est vrai. De bonnes lois et une réglementation bien précise, appliquées à la lettre, contribueraient certes à prévenir de telles situations fâcheuses et malencontreuses pour les voyageurs ayant une déficience. Mais l'adoption de lois et la prise de règlements, y compris leur approbation et mise en œuvre, comportent des difficultés et des problèmes en soi. Conséquemment, au Canada nous



L'esprit d'inclusivité ressort nettement du discours L'information pour tous prononcé par M. Penner lors d'une conférence internationale, dans lequel il préconise l'accès à l'informa-

tion sur les transports pour les voyageurs qui ont des besoins d'information particuliers. Le discours est repris dans le présent bulletin. ♦

L'INFORMATION POUR TOUS!

Alice, une passagère d'une ligne aérienne, est assise dans la salle d'attente attendant l'embarquement de son vol. Elle est complètement absorbée dans la lecture d'un nouveau roman policier du célèbre auteur britannique, P.D. James. Elle lève la tête, histoire de se

reposer les yeux, regarde autour d'elle et constate avec consternation qu'elle est seule, les autres

voyageurs ne sont plus là. Un sentiment de

panique s'empare d'elle. Elle regarde autour d'elle

cherchant désespérément un

moniteur de vols. Dès qu'elle en repère un, elle s'y précipite pour

obtenir des renseignements sur son vol. « Où est-il? Où est-il? Le voilà! Mon Dieu! On a changé la porte d'embarquement. De la porte 17 à 31. C'est très loin! Vais-je m'y rendre à temps? »

Elle jette un coup d'œil à sa montre. Plus que 15 minutes avant le départ. Elle saisit ses bagages à main en toute hâte et se dirige précipitamment vers la nouvelle porte. Son cœur palpite; tout



retard le long du parcours, si minime soit-il, est source d'anxiété. Il faut absolument qu'elle prenne son vol ... vite, vite! Il faut qu'elle soit à bord de l'avion, car elle doit assister au mariage de son frère unique. Si elle rate le vol, elle sera en retard à la grande cérémonie. Finalement, elle arrive à la porte. « Dieu soit loué! J'y suis! »

L'agent de la ligne aérienne lui arrache sa carte d'embarquement, notant d'un air très

indigné qu'elle aurait dû

être là il y a une demi-heure comme on l'avait annoncé. La

passagère ne répond pas, elle ne fait que sourire. Elle n'a rien entendu, car elle est sourde!

Au moment de l'enregistrement, Alice avait pourtant indiqué qu'elle est sourde. D'ailleurs, elle en avait fait autant lors de la réservation de son voyage. Cet élément d'information vital, essentiel, voire très important,

au public, y compris les personnes en fauteuil roulant. Il en va de même pour les signaux de circulation sonores, les rampes d'accès aux immeubles, le sous-titrage des émissions de télé et des films pour les personnes sourdes, les ascenseurs sonores, les boutons d'ascenseurs munis de braille, les toilettes accessibles en fauteuil roulant, la signalisation tactile et en gros caractères, etc. Ce ne sont pas là des mesures d'adaptation pour les personnes ayant une déficience, ce sont des normes d'installation visant un plus grand nombre de personnes possible. [Traduction libre]

Cette notion nous porte tous à songer à la façon dont nous offrons des services et à nos objectifs. J'encourage toute l'industrie à surpasser ses pratiques exemplaires d'inclusivité. L'Office ne peut se targuer d'être le meilleur, mais il s'efforce de l'être. J'espère que l'industrie saura afficher ses pratiques exemplaires visant l'atteinte de l'inclusivité afin que nous puissions tous apprendre de nos réussites respectives et ainsi accélérer la mise en place des services de transport accessibles à tous.

« Si nous nous préoccupons de nos employés, ils se préoccuperont à leur tour de nos clients et tout rentrera dans l'ordre. »

employés ont des rapports avec des clients ou côtoient des collègues ayant une déficience, et ce quotidiennement. Je crois que l'équité d'emploi exige l'engagement des employés à tous les niveaux et que nous sommes tous responsables d'en assurer le succès – surtout les cadres supérieurs de l'Office et ceux qui en assurent le leadership. Cette approche nous oblige tous à examiner d'autres perspectives et à voir les choses sous un angle différent. C'est dans cet esprit de diversité que j'aimerais partager avec vous les pensées suivantes. Ray Barritt, un des membres du Comité d'équité d'emploi de l'Office a écrit, il y a quelques mois, un court essai intitulé « Accommodating People with Disabilities or Normalizing Disability » (Répondre aux besoins des personnes ayant une déficience ou normaliser la déficience). Il écrit en partie :

Je crois que la majorité des personnes ayant une déficience préféreraient que leur déficience soit normalisée plutôt que l'on s'adapte à elle. L'adaptation est une manifestation de charité et de paternalisme qui nous prive souvent de notre dignité, de notre estime de soi et de notre autonomie. Les bateaux de tro-toirs ne sont pas un aménagement pour les personnes en fauteuil roulant. Il s'agit d'une norme d'un service destinée





élan en vue d'offrir des services communs, le moment est opportun pour s'arrêter et songer au rôle des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports. La tendance qui se manifeste dans le réseau à déplacer des masses considérables en peu de temps sur de grandes distances, surtout dans le domaine du transport aérien, présente des défis considérables quand vient le temps de répondre aux besoins tant uniques que divers de chaque passager. L'élimination d'obstacles abusifs nous rapproche de notre but, soit la création d'un réseau de transport inclusif.

À l'Office des transports du Canada, nous avons pris un engagement envers l'inclusivité au travail. Le personnel de l'Office apprend à reconnaître les obstacles en milieu de travail et à les éliminer, à travailler au sein d'équipes diversifiées, et à fournir des services et des programmes inclusifs. Il sait reconnaître l'importance d'apprendre à connaître et à apprécier des personnes d'origines différentes ayant des habiletés différentes. Petit à petit nous nous préparons pour être mieux aptes à fournir des services convenables à nos divers clients et à trouver des solutions face à des demandes ou à des situations inattendues.

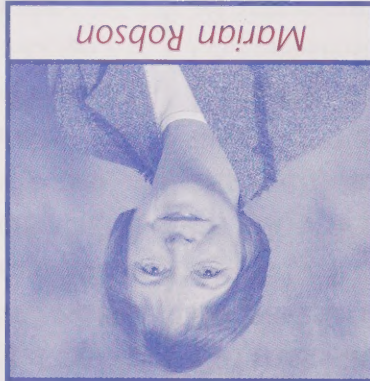
Le Centre de réadaptation d'Ottawa offre régulièrement des séances de sensibilisation interactives sur les déficiences. Cette formation vise à aider le personnel de l'Office dans ses rapports avec les citoyens ayant une déficience. Elle met l'accent sur la sensibilisation du personnel aux besoins des personnes ayant une déficience, surtout au chapitre des voyages et du transport. Les membres de l'Office et moi-même avons également reçu cette formation. En outre, les principaux décideurs de l'organisme ont sciemment fait des efforts pour parfaire leurs connaissances.

Les employés de l'Office occupent des postes divers : certains ont des rapports avec des personnes ayant une déficience qui ont connu des problèmes de transport et qui leur font part de leurs doléances; d'autres reçoivent les demandes et les appels du grand public, dont certains membres ont une déficience; d'autres sont responsables de la mise en place et du maintien de systèmes tel le site Web ou de la distribution d'information comme des brochures. Il importe donc pour eux de bien comprendre l'importance d'offrir des services inclusifs et accessibles. L'effectif de l'Office compte un bon nombre de personnes ayant des déficiences diverses. Ainsi, tous les

MESSAGE DU PRÉSIDENT

« Regardons avec les yeux du cœur et brisons toutes les chaînes ... ainsi pourrons-nous vivre dans un monde meilleur et connaître la noblesse d'âme. » (Helen Keller, 1913)

Ces paroles éloquentes ont été



Marian Robson

ayant une déficience à une époque où l'adage « loin des yeux, loin du cœur » aurait reflété de près l'attitude qu'on prenait à leur égard. En effet, la plupart étaient reléguées à des établissements et recevaient les soins de personnes soignantes qui, pour la plupart et même avec les meilleures intentions, ne savaient comment exploiter le potentiel de ces personnes en marge de la société. Le fait que ces mots aient tout autant de poids aujourd'hui qu'en 1913 démontre, bien que nous ayons franchi certaines étapes dans le but d'atteindre l'inclusivité universelle, qu'il existe toujours des obstacles à surmonter pour atteindre notre but ultime.

L'Office des transports du Canada fut un aide supplémentaire à participer dans le but de promouvoir la conception universelle et des stratégies de prestation de services inclusifs. Ainsi, dans cet

à l'intérieur

Message du président . 1

L'information pour tous! 4

Aide-mémoire à l'intention des agents de voyage 7

Réseau handicap 10

Tout un monde de choix 11

Exemples de questions qui ont suscité des plaintes 13

Aéroport international de Winnipeg 16

Ressources sur Internet 19

Comment communiquer avec nous 20

